

**SEMNASIA****(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”  
 25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten  
 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

## **URGENSI PELAYANAN E-SAMSAT DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI INDONESIA**

**Ila Nurfadilah <sup>a</sup> dan Ondy Asep Saputra <sup>b</sup>**

<sup>a b</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

e-mail : a ilanurfadilah2309@gmail.com, b ondysaputra@gmail.com

### **Abstrak**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Indonesia. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan utama dalam optimalisasi penerimaan pajak. Untuk menjawab permasalahan tersebut, pemerintah memperkenalkan layanan E-Samsat sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis urgensi dan efektivitas E-Samsat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif dan studi pustaka, ditemukan bahwa E-Samsat mempermudah akses pembayaran, meningkatkan transparansi, serta mengurangi praktik pungutan liar. Dampaknya, E-Samsat berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan PKB. Namun demikian, diperlukan perbaikan pada sisi infrastruktur digital dan literasi masyarakat untuk memperluas efektivitas layanan ini.

**Kata Kunci:** E-Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor, Pendapatan Asli Daerah, Inovasi Layanan Publik, Digitalisasi.

### **Abstract**

*Motor Vehicle Tax (PKB) is one of the primary sources of Regional Original Revenue (PAD) in Indonesia. However, taxpayer compliance remains a major challenge in optimizing tax revenue. To address this issue, the government introduced the E-Samsat service as a digital innovation in public service delivery. This article aims to analyze the urgency and effectiveness of E-Samsat in increasing motor vehicle tax revenue. Using a qualitative descriptive approach and literature study, the findings show that E-Samsat simplifies access to payments, enhances transparency, and reduces illegal levies. As a result, E-Samsat positively contributes to improved taxpayer compliance and increased PKB revenue. Nevertheless, improvements in digital infrastructure and public digital literacy are needed to maximize the effectiveness of this service.*

**Keywords:** E-Samsat, Motor Vehicle Tax, Regional Revenue, Public Service Innovation, Digitalization.

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

### A.PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan daerah di Indonesia. Namun, dalam implementasinya, realisasi penerimaan PKB masih belum optimal, antara lain disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan sistem pelayanan konvensional yang kurang efisien (Kementerian Keuangan RI, 2020).

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, pemerintah memperkenalkan layanan E-Samsat, sebuah inovasi digital yang memungkinkan wajib pajak membayar pajak secara online melalui berbagai kanal seperti ATM, mobile banking, internet banking, hingga gerai ritel. E-Samsat diharapkan mampu mempercepat proses pembayaran, meningkatkan transparansi, serta mengurangi praktik pungutan liar (Polri, 2023).

Meskipun E-Samsat sudah diterapkan di berbagai provinsi, efektivitasnya masih bervariasi tergantung pada kesiapan infrastruktur, kolaborasi antar lembaga, dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara lebih mendalam urgensi dan dampak pelayanan E-Samsat terhadap peningkatan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Berbagai studi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik seperti E-Samsat memiliki dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan dan efisiensi pembayaran pajak. Penelitian (Setiawan, 2020) menyatakan bahwa E-Samsat meningkatkan kemudahan akses dan kepatuhan wajib pajak. (Nurhayati, S., & Prasetyo, 2021) menambahkan bahwa sistem ini berhasil menekan antrian serta mempercepat transaksi.

Namun, kendala seperti minimnya infrastruktur dan rendahnya literasi digital masih menjadi hambatan (Kominfo, 2022). (Ramadhan, 2022a) menggarisbawahi pentingnya integrasi sistem antar instansi agar E-Samsat bisa berfungsi secara optimal. Meskipun manfaatnya jelas, penyebaran E-Samsat belum merata, terutama di wilayah tertinggal dan perdesaan.

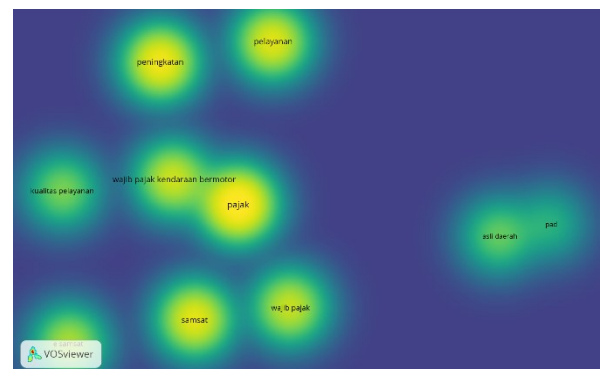
Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara potensi ideal sistem dan implementasi di lapangan, yang menjadi dasar pentingnya

penelitian ini untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah: bagaimana urgensi dan efektivitas layanan E-Samsat dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan E-Samsat di Indonesia?.

Tujuan dari penelitian ini adalah: menganalisis urgensi pelayanan E-Samsat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, menilai efektivitas implementasi sistem E-Samsat di berbagai wilayah di Indonesia, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan E-Samsat dan Memberikan rekomendasi kebijakan untuk optimalisasi layanan E-Samsat di masa mendatang.

### Gambar 1 Fokus Kajian Peneliti



Sumber: (Peneliti, 2025)

Berdasarkan gambar tersebut diatas dapat diketahui bahwa, pengkajian dalam penelitian yang berjudul Urgensi Pelayanan E Samsat Dalam Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia, dari hasil VOSViewer dengan data 200 penelitian. lebih berfokus pada Pajak, Pelayanan dan Samsat. Maka peneliti akan mengkaji dari sisi E-Samsat sebagai pembeda dari peneliti sebelumnya.

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

### A. PEMBAHASAN

#### 1. Pajak Kendaraan Bermotor dan Perannya dalam Pembangunan

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). PKB dikenakan terhadap kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh individu maupun badan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak ini bersifat progresif, artinya semakin banyak kendaraan yang dimiliki atau semakin tinggi nilai kendaraan, maka semakin tinggi pula pajak yang dikenakan.

Peran strategis PKB dalam pembangunan daerah terletak pada fungsinya sebagai sumber pendanaan utama bagi pembiayaan infrastruktur, pelayanan publik, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat. Hasil penerimaan PKB digunakan untuk membiayai pembangunan jalan, transportasi publik, pengelolaan lalu lintas, serta peningkatan fasilitas umum yang berkaitan langsung dengan kendaraan bermotor dan mobilitas masyarakat (Mardiasmo, 2018).

Selain itu, pendapatan dari PKB juga digunakan untuk mendukung program-program sosial dan ekonomi daerah, termasuk pengembangan wilayah, pengentasan kemiskinan, dan pelayanan kesehatan. Dalam konteks otonomi daerah, kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola sumber penerimaan seperti PKB mencerminkan kemandirian fiskal dan efektivitas tata kelola pemerintahan (Nasution, 2020).

Namun, efektivitas pengumpulan PKB masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, keterbatasan sistem administrasi perpajakan, serta keterbatasan akses pelayanan – yang mendorong perlunya inovasi sistem seperti E-Samsat untuk meningkatkan efisiensi dan jangkauan

Pelayanan perpajakan (Setiyowati, E., & Santosa, 2021).

Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Indonesia setiap tahun, potensi penerimaan dari PKB juga semakin besar. Oleh karena itu, optimalisasi PKB melalui digitalisasi layanan, seperti E-Samsat, menjadi penting agar kontribusinya terhadap pembangunan daerah dapat lebih maksimal.

#### 2. Konsep dan Manfaat Pelayanan e-Samsat

##### Konsep Pelayanan E-Samsat

Pelayanan Elektronik Samsat (E-Samsat) adalah sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara online atau elektronik. Layanan ini merupakan hasil kolaborasi antara Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah (Bapenda), PT Jasa Raharja, dan pihak perbankan.

E-Samsat bertujuan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Pengguna dapat mengakses layanan ini melalui aplikasi mobile, situs resmi Samsat, ATM, atau mobile banking yang telah bekerja sama dengan pemerintah daerah (Sutrisno, 2021).

Secara hukum, layanan E-Samsat diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Layanan Administrasi Pajak Daerah Secara Elektronik dan didukung pula oleh regulasi pada tingkat provinsi masing-masing.

##### Manfaat Pelayanan E-Samsat

##### 1. Kemudahan dan Aksesibilitas

Dengan E-Samsat, wajib pajak tidak perlu lagi mengantre atau datang ke kantor Samsat. Layanan ini dapat diakses 24 jam dari mana saja, sehingga mempermudah masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu (Nurhalimah, S., & Nugroho, 2022).

##### 2. Efisiensi Waktu dan Biaya

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

E-Samsat mengurangi waktu dan biaya transportasi yang dikeluarkan masyarakat untuk mengurus pajak kendaraan. Hal ini juga berdampak pada peningkatan produktivitas karena layanan bersifat cepat dan tidak memerlukan banyak dokumen fisik.

### 3. Peningkatan Kepatuhan Pajak

Kemudahan sistem pembayaran berdampak positif terhadap peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut studi oleh (S. Widodo, 2020), provinsi yang telah mengimplementasikan E-Samsat mengalami peningkatan signifikan pada tingkat pembayaran PKB tahunan.

### 4. Transparansi dan Akuntabilitas

Dengan sistem digital, alur pembayaran menjadi lebih transparan dan tercatat secara otomatis dalam sistem. Ini membantu mengurangi praktik pungli atau korupsi yang kerap terjadi dalam pelayanan manual.

### 5. Optimalisasi Pendapatan Daerah

Peningkatan kepatuhan dan efisiensi pemungutan pajak melalui E-Samsat pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Pemerintah daerah dapat mengalokasikan dana ini untuk pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik yang lebih baik (Bapenda DKI Jakarta, 2021).

## 3. Perkembangan e-Samsat di Indonesia

### a. Latar Belakang Perkembangan

Sistem E-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) dikembangkan sebagai respons terhadap tuntutan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan STNK. Inovasi ini merupakan bentuk transformasi digital dalam sistem perpajakan daerah guna mendorong peningkatan kepatuhan dan pendapatan pajak daerah (Sutrisno, 2021).

### b. Tahapan Perkembangan E-Samsat

Program E-Samsat pertama kali diuji coba di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2014 melalui kerja sama antara Bapenda Jawa Barat, Ditlantas Polda Jabar, Jasa Raharja, dan Bank BJB. Sistem

ini memungkinkan pembayaran PKB melalui ATM dan platform perbankan lainnya (Bapenda Jawa Barat, 2021).

Setelah implementasi awal yang sukses, sistem E-Samsat diadopsi oleh berbagai provinsi seperti DKI Jakarta, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sumatera Selatan. Tiap provinsi mengembangkan platform sesuai dengan kondisi dan mitra bank daerah masing-masing, seperti E-Samsat Nasional (<https://samsatdigital.id/>) dan layanan berbasis aplikasi mobile seperti Sakpole (Jateng) dan Signal (Korlantas Polri) (Korlantas Polri, 2022).

Pada 2021, Korlantas Polri meluncurkan aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional), sebagai upaya mengintegrasikan seluruh layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia dalam satu sistem nasional yang bisa diakses lintas provinsi. Signal memungkinkan pengesahan STNK tahunan tanpa harus hadir fisik di kantor Samsat. Proses validasi data menggunakan biometrik (NIK dan nomor registrasi) dan sistem ini juga terintegrasi dengan layanan pengiriman dokumen melalui mitra logistik (Korlantas Polri, 2022). Walaupun perkembangan E-Samsat cukup pesat, sejumlah tantangan masih dihadapi dalam proses digitalisasi ini, seperti:

- Kesenjangan infrastruktur digital di daerah terpencil yang belum memiliki akses internet memadai.
- Tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, terutama di kalangan usia lanjut atau pengguna dari pedesaan (Prasetyo, H., & Rachman, 2021).
- Keamanan data dan integrasi antar instansi, karena sistem E-Samsat melibatkan banyak stakeholder lintas sektor (Polri, Jasa Raharja, Bapenda, dan perbankan).

Meskipun demikian, perkembangan E-Samsat terus menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan penerimaan PKB dan memudahkan masyarakat memenuhi kewajiban pajaknya.

## 4. Peningkatan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen kunci dalam optimalisasi pendapatan daerah

## SEMNASIA

### (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

dari sektor pajak kendaraan bermotor (PKB). Namun, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB secara tepat waktu masih menjadi tantangan serius bagi pemerintah daerah. Berdasarkan data (Kemendagri, 2020), rata-rata tunggakan pembayaran PKB di beberapa provinsi mencapai lebih dari 25% dari total kendaraan terdaftar. Hal ini menunjukkan adanya celah antara potensi pajak yang dapat dipungut dan realisasi penerimaan.

Faktor penyebab rendahnya kepatuhan antara lain adalah sistem layanan manual yang tidak efisien, kurangnya kesadaran pajak, serta keterbatasan waktu dan akses masyarakat terhadap kantor Samsat (Santosa, H., & Prasetyo, 2021). Beberapa studi menunjukkan bahwa keberadaan E-Samsat telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut (R. A. Widodo, 2020), provinsi yang telah mengadopsi E-Samsat mengalami kenaikan tingkat pembayaran PKB tahunan sebesar 10%-15%. Hal ini terjadi karena masyarakat merasa lebih mudah dan cepat dalam mengakses layanan tanpa harus antri di kantor Samsat.

Pelayanan yang lebih transparan, fleksibel, dan bebas pungli juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan. E-Samsat mengurangi potensi interaksi langsung yang sering menjadi celah bagi praktik korupsi atau gratifikasi, sehingga meningkatkan persepsi positif terhadap kewajiban pajak (Ramadhan, 2022).

Selain itu, dengan hadirnya aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), wajib pajak bisa mendapatkan notifikasi pengingat sebelum jatuh tempo pembayaran pajak. Fitur ini membantu menurunkan angka keterlambatan dan meningkatkan kepatuhan tepat waktu.

Beberapa mekanisme yang diterapkan dalam sistem E-Samsat untuk mendorong kepatuhan meliputi:

- a. Notifikasi Jatuh Tempo Otomatis: Sistem mengirimkan pengingat pembayaran ke pengguna melalui SMS/email/aplikasi.
- b. Penyederhanaan Prosedur: Penghapusan kewajiban hadir fisik untuk pengesahan STNK tahunan.
- c. Insentif dan Diskon: Beberapa provinsi memberikan potongan denda atau diskon PKB bagi pengguna E-Samsat.
- d. Integrasi dengan Bank dan Gerai Retail: Wajib pajak dapat membayar di minimarket, tanpa harus menggunakan aplikasi digital khusus.

#### 5. Tantangan dalam Implementasi e-Samsat

Meskipun sistem E-Samsat di Indonesia telah mengalami kemajuan signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB), implementasinya tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik dari sisi teknis, sosial, maupun kelembagaan. Tantangan ini perlu diperhatikan agar efektivitas sistem dapat optimal dan diterima secara luas oleh masyarakat.

##### a. Kesenjangan Infrastruktur Digital

Salah satu tantangan utama dalam penerapan E-Samsat adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, khususnya di wilayah pedesaan dan terpencil. Tidak semua daerah memiliki akses internet yang stabil atau perangkat yang memadai untuk mendukung layanan daring.

b. Tingkat Literasi Digital yang Masih Rendah  
Sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut atau dengan tingkat pendidikan rendah, mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi digital seperti SIGNAL. Hal ini menghambat transisi dari layanan manual ke digital.

##### c. Kurangnya Integrasi Antar-Instansi

Implementasi E-Samsat membutuhkan sinergi antara berbagai lembaga, seperti Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, Jasa Raharja, dan perbankan. Namun, perbedaan sistem, birokrasi, dan ego sektoral sering menjadi hambatan.

##### d. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)



## SEMNASIA

### (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Beberapa daerah masih kekurangan SDM yang kompeten dalam pengelolaan sistem digital dan layanan pelanggan berbasis online. Keterlambatan respon dan kurangnya dukungan teknis juga menjadi keluhan masyarakat.

#### e. Keamanan Data dan Perlindungan Konsumen

Ancaman terhadap keamanan data pribadi pengguna juga menjadi isu penting dalam layanan publik berbasis digital. Ketidakpastian perlindungan data dapat membuat masyarakat enggan menggunakan E-Samsat.

### 6. Solusi untuk Mengatasi Tantangan e-Samsat

Untuk memastikan sistem E-Samsat dapat berjalan optimal dan berkontribusi maksimal terhadap peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB), berbagai solusi strategis perlu diimplementasikan. Solusi ini bersifat holistik, mencakup aspek teknologi, sumber daya manusia, literasi masyarakat, serta regulasi.

#### a. Peningkatan Infrastruktur Teknologi Informasi

Pemerintah daerah dan pusat perlu memperluas jaringan internet hingga ke wilayah terpencil melalui kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi dan program nasional seperti Bakti Kominfo.

#### b. Edukasi dan Literasi Digital Masyarakat

Program literasi digital secara berkala harus digalakkan, terutama di kalangan masyarakat yang belum familiar dengan teknologi. Dinas Pendapatan Daerah dapat bekerja sama dengan kelurahan, RT/RW, atau PKK untuk menyelenggarakan sosialisasi langsung dan pelatihan.

#### c. Penguatan Keamanan Data dan Sistem Digital

Sistem E-Samsat perlu menerapkan standar keamanan siber yang tinggi, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (2FA), dan audit sistem berkala. Perlindungan data pribadi harus sejalan dengan amanat UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

#### d. Pelatihan dan Penguatan SDM

Aparatur pelayanan publik, terutama petugas Samsat dan Bapenda, perlu mendapatkan pelatihan berkelanjutan mengenai manajemen sistem digital dan pelayanan prima. Pemerintah dapat mengadopsi pendekatan berbasis kompetensi. (Yulianti, 2023).

#### e. Insentif bagi Pengguna Layanan Digital

Pemerintah dapat memberikan insentif non-finansial maupun finansial, seperti diskon pajak, undian, atau poin reward kepada wajib pajak yang menggunakan E-Samsat. Strategi ini telah terbukti efektif meningkatkan partisipasi. (Bapenda Jawa Barat, 2021).

### 7. Peran e-Samsat dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

#### a. Transparansi dalam Proses Pelayanan Pajak

Salah satu kelemahan dari sistem layanan manual di masa lalu adalah tingginya potensi praktik pungutan liar (pungli), manipulasi data, dan ketidakterbukaan informasi mengenai kewajiban pajak. Dengan hadirnya E-Samsat, proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi lebih terbuka dan dapat ditelusuri oleh wajib pajak.

Setiap tahapan mulai dari cek tagihan, pembayaran, hingga pengesahan STNK dapat dilakukan secara daring, dengan bukti pembayaran yang otomatis tercatat dalam sistem. Wajib pajak dapat mengetahui secara pasti berapa besar pajak yang dibayar, komponen biaya (PKB, SWDKLLJ, denda), serta riwayat pembayaran sebelumnya (S. Widodo, 2020).

#### b. Akuntabilitas dalam Pengelolaan Pajak Daerah

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

E-Samsat juga berperan penting dalam meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, khususnya penerimaan dari sektor pajak kendaraan. Sistem ini mencatat transaksi secara real-time dan terintegrasi dengan sistem keuangan daerah serta perbankan. Dengan sistem ini, pemerintah daerah dapat memantau penerimaan pajak secara langsung dan melakukan evaluasi berkala.

Sistem digital meminimalisasi human error dalam penginputan data, dan setiap pembayaran dapat dilacak berdasarkan nomor polisi, NIK, dan rekening penerimaan. (Bapenda DKI Jakarta, 2021)

### c. Pengurangan Praktik Pungutan Liar

Salah satu keberhasilan nyata dari E-Samsat adalah menghilangkan interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas, yang sebelumnya sering menjadi celah terjadinya pungli. Sistem berbasis digital seperti aplikasi SIGNAL memungkinkan pembayaran langsung ke rekening resmi tanpa melalui perantara.

Menurut (Santosa, H., & Prasetyo, 2021), laporan pengaduan pungli menurun secara signifikan di kantor Samsat yang sudah menerapkan layanan digital penuh.

### d. Mendorong Reformasi Birokrasi

Pelayanan E-Samsat merupakan bagian dari implementasi prinsip **Good Governance**, khususnya dalam hal transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Digitalisasi pelayanan ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional, yang menuntut pelayanan publik yang cepat, pasti, dan bebas dari korupsi.

Penerapan E-Samsat juga menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan dapat ditransformasikan menjadi lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi informasi. (Kementerian PAN-RB, 2022)

## 8. Kolaborasi Antara Pemerintah dan Sektor Swasta dalam Pengembangan e-Samsat

Pelayanan E-Samsat merupakan hasil dari kolaborasi multi-stakeholder yang melibatkan

tidak hanya instansi pemerintahan, tetapi juga pihak swasta, khususnya sektor perbankan, perusahaan teknologi, dan jaringan ritel. Kolaborasi ini menjadi kunci dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Indonesia.

### a. Kolaborasi Antarlembaga Pemerintah

Pemerintah pusat dan daerah bekerja sama dalam sistem E-Samsat melalui tiga instansi utama:

- 1) Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas Polri) sebagai pemegang data registrasi kendaraan.
- 2) Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sebagai otoritas pemungutan PKB.
- 3) PT Jasa Raharja sebagai pengelola SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

Kolaborasi ini dituangkan dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) Tripartit, yang menjadi dasar operasional layanan Samsat terpadu dan pengembangan E-Samsat, (Korlantas Polri, 2022)

### b. Peran Perbankan dan Fintech

Perbankan nasional dan daerah memiliki peran penting sebagai penyedia fasilitas pembayaran E-Samsat. Beberapa bank yang bekerja sama antara lain Bank BJB, BNI, BRI,

Bank Mandiri, dan Bank DKI. Selain itu, penyedia layanan financial technology (fintech) juga mulai dilibatkan dalam pengembangan kanal pembayaran non-bank, seperti marketplace (Tokopedia, Bukalapak) dan dompet digital (OVO, Dana). (OJK, 2022)

### c. Manfaat Kolaborasi Publik-Swasta

Kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta dalam E-Samsat menghasilkan manfaat sebagai berikut:

- 1) Peningkatan efisiensi dan jangkauan pelayanan.
- 2) Pengurangan beban anggaran negara dalam membangun sistem dari nol.
- 3) Akselerasi inovasi teknologi dan pelayanan.

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Meningkatkan kepercayaan publik melalui pelayanan yang profesional.

Menurut (Prabowo, B., & Handayani, 2022), model kolaborasi ini merupakan contoh nyata dari kolaborasi Publik-swasta yang berhasil dalam reformasi birokrasi berbasis digital.

### A. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis dan pembahasan dalam artikel ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-Samsat memiliki urgensi strategis dalam sistem perpajakan kendaraan bermotor di Indonesia. E-Samsat bukan hanya inovasi layanan publik digital, tetapi juga instrumen penting dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak, memperluas jangkauan pelayanan hingga ke pelosok, serta mengefisienkan proses administrasi dan operasional Samsat.

Penerapan E-Samsat terbukti selaras dengan tujuan penguatan penerimaan asli daerah (PAD), di mana efektivitasnya dipengaruhi oleh dukungan infrastruktur teknologi, kolaborasi antarlembaga, serta partisipasi aktif masyarakat. Secara teoritis, keberhasilan E-Samsat membuktikan bahwa modernisasi layanan publik berbasis digital mampu menjawab tantangan birokrasi konvensional dan mempercepat transformasi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (e-government).

Secara teoritis, penelitian ini merekomendasikan agar pengembangan sistem digitalisasi pelayanan publik, seperti E-Samsat, didorong untuk lebih mengintegrasikan prinsip-prinsip transparansi, efisiensi, dan partisipatif. Model pelayanan seperti ini dapat menjadi rujukan untuk studi-studi lanjutan mengenai transformasi digital dalam sektor perpajakan dan pelayanan daerah.

Secara praktis, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan:

a) Perluasan dan pemerataan infrastruktur digital di seluruh wilayah Indonesia agar akses

- b) E-Samsat dapat dinikmati secara merata oleh seluruh wajib pajak, termasuk di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal).
- c) Peningkatan literasi digital masyarakat melalui program edukasi berkelanjutan mengenai cara penggunaan E-Samsat serta manfaatnya dalam pembayaran pajak kendaraan.
- d) Optimalisasi integrasi data dan sistem antar instansi terkait (Polri, Bapenda, Jasa Raharja, dan perbankan) untuk menghindari duplikasi informasi dan mempercepat proses validasi data kendaraan.
- e) Peningkatan kualitas layanan pengguna (user experience) dalam aplikasi E-Samsat agar lebih intuitif, cepat, dan responsif terhadap kendala teknis yang dihadapi pengguna.
- f) .Pengawasan berkelanjutan dan evaluasi berkala terhadap sistem E-Samsat agar tetap relevan, aman, dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi.

Melalui upaya tersebut, E-Samsat diharapkan dapat menjadi pilar utama dalam reformasi pelayanan publik dan peningkatan pendapatan daerah secara berkelanjutan.

### REFERENSI

- Bapenda DKI Jakarta. (2021). *Laporan Kinerja Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2021*.
- Bapenda Jawa Barat. (2021). *Laporan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*.
- Kemendagri. (2020). *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pendapatan Daerah*.
- Kementerian PAN-RB. (2022). *Laporan Kinerja Reformasi Birokrasi Nasional*.
- Kementerian Keuangan RI. (2020). *Peran Teknologi Informasi dalam Optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat*. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 8(3), 221-230.
- Kominfo. (2022). *Survei Indeks Kepuasan Layanan Digital Publik Tahun 2022*. Kementerian Komunikasi dan Informatika.



# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

- Korlantas Polri. (2022). *Samsat Digital Nasional dan Pedoman Pelayanan SIGNAL*.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (revisi). Andi.
- Nasution, M. E. (2020). Kemandirian Fiskal Pemerintah Daerah dalam Era Otonom. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 11(2), 101-112.
- Nurhalimah, S., & Nugroho, R. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan E-Samsat di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 13(1), 45-55.
- Nurhayati, S., & Prasetyo, D. (2021). Efisiensi Pelayanan Samsat Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 5(1), 33-45.
- OJK. (2022). *Digitalisasi Layanan Publik dan Peran Fintech dalam E-Government*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Polri. (2023). *E-Samsat: Inovasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital*. Humas Polri.
- Prabowo, B., & Handayani, T. (2022). Public-Private Partnership dalam Inovasi Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Kebijakan Publik Digital*, 6(1), 77-90.
- Prasetyo, H., & Rachman, M. (2021). Tantangan dan Strategi Implementasi E-Government dalam Layanan Publik: Studi Kasus E-Samsat. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 10(1), 55-68.
- Ramadhan, R. (2022). Analisis Efektivitas dan Kendala Implementasi E-Samsat. *Jurnal Ekonomi Daerah*, 9(1), 88-97.
- Santosa, H., & Prasetyo, D. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah. *Jurnal Kebijakan Fiskal Dan Daerah*, 9(1), 45-57.
- Setiawan, A. (2020). Kontribusi E-Samsat terhadap Kepatuhan dan Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 110-12.
- Setiyowati, E., & Santosa, I. (2021). Pengaruh E-Samsat terhadap Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 35-44.
- Sutrisno, E. (2021). Transformasi Digital dalam Layanan Publik: Studi Kasus E-Samsat. *Jurnal Transformasi Administrasi Publik*, 5(2), 22-33.
- Widodo, R. A. (2020). Efektivitas E-Samsat terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Daerah*, 8(3), 76-84.
- Widodo, S. (2020). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi E-Samsat di Indonesia*. LP3M Press.
- Yulianti, N. (2023). Manajemen SDM pada Pelayanan Publik Digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Publik*, 11(3), 121-134.